RELATORIO DE ATENDIMENTOS EFETUADOS ATRAVES DA OUVIDORIA PUBLICA MUNICIPAL DE FERNÃO 2025

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fernão instituída pela Lei nº 993/2023, de 23 de junho de 2021, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e o Executivo, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos e promova a cidadania e a democracia participativa. A Ouvidoria da Prefeitura iniciou os seus trabalhos em Junho de 2021 com o objetivo de ser uma ferramenta de inclusão, sendo um canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento, assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. A Ouvidoria se aproxima da população através de diversos meios, como pelo uso do aplicativo Whatsapp, telefone, e-mail, atendimento presencial e Sistema da Ouvidoria, uma ferramenta que permite o envio das demandas a Prefeitura. O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o **segundo trimestre de 2025**, nos termos da Lei 993/2023, de 23 de junho de 2021, assim como fomentar a transparência pública.

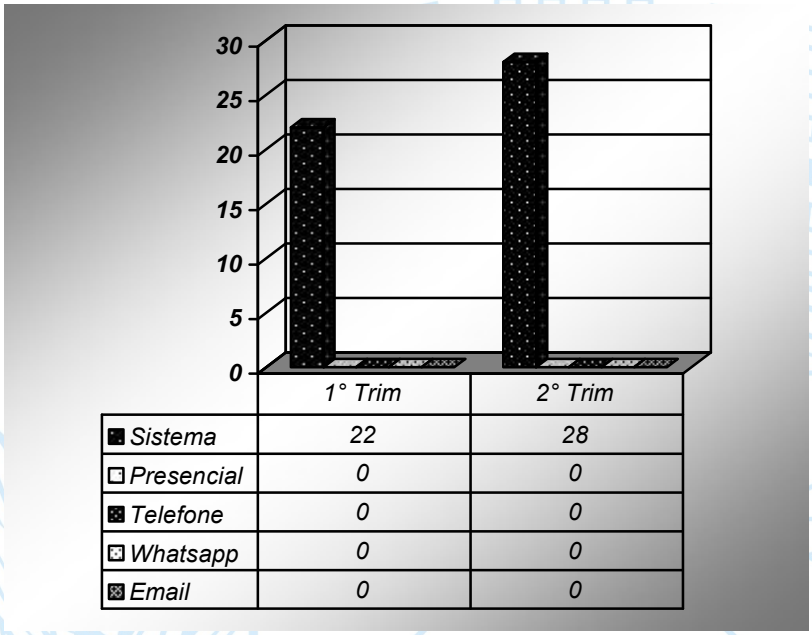
2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

No período de 01 a abril a 30 de junho de 2025 a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fernão registrou **28 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos digitais (Whatsapp, Sistema da Ouvidoria e e-mail) totalizando 100% da demanda, não houve atendimento presencial ou pelo telefone no período.

Rua José Bonifácio, 106 - Centro - Fernão-SP - CEP 17.455-000 - CNPJ/MF 01.612.848/0001-34
Tel. (14) 3273-1004/3273-1016/3273-1021/3273-1038/3273-1039/3273-1041
E-mail: prefeitura@fernao.sp.gov.br - Site: www.fernao.sp.gov.br

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos por canal



	1° Trim	2° Trim
Sistema	22	28
Presencial	0	0
Telefone	0	0
Whatsapp	0	0
Email	0	0

Gráfico 02. Canais de Atendimento

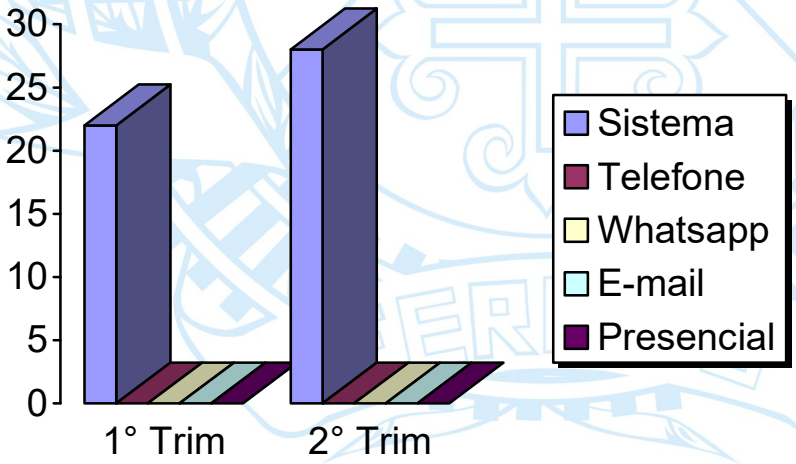


Gráfico 03. Categoria de Manifestações

Rua José Bonifácio, 106 - Centro - Fernão-SP - CEP 17.455-000 - CNPJ/MF 01.612.848/0001-34
Tel. (14) 3273-1004/3273-1016/3273-1021/3273-1038/3273-1039/3273-1041
E-mail: prefeitura@fernao.sp.gov.br - Site: www.fernao.sp.gov.br

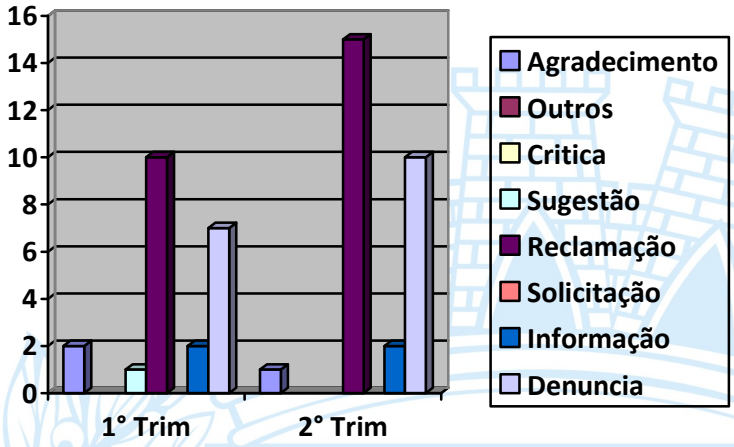
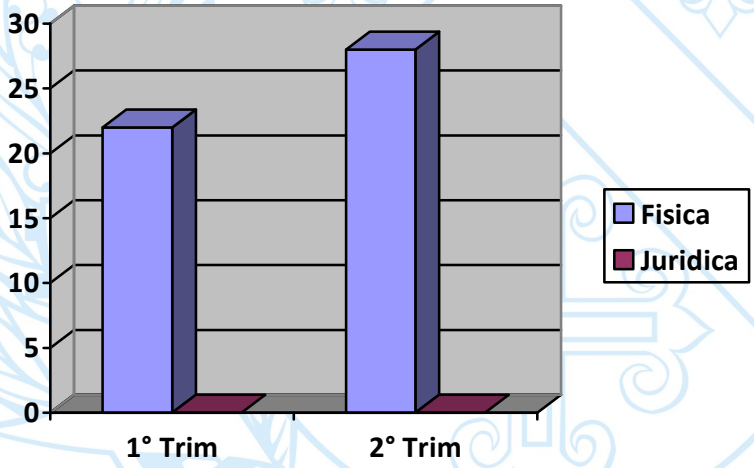


Gráfico 4. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o setor trabalha para que todos sejam respondidos dentro do menor tempo possível. O prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria ao longo do primeiro trimestre ficou em sete dias, pois em muitos casos o atendimento é concluído no mesmo dia, ou imediatamente, quando as informações já estão disponíveis. Para a resolução dos chamados do segundo trimestre não houve a necessidade de prorrogação e não houve pedidos indeferidos. Os assuntos das manifestações foram relacionados a atividades do Executivo Municipal.

Rua José Bonifácio, 106 - Centro - Fernão-SP - CEP 17.455-000 - CNPJ/MF 01.612.848/0001-34
Tel. (14) 3273-1004/3273-1016/3273-1021/3273-1038/3273-1039/3273-1041
E-mail: prefeitura@fernao.sp.gov.br - Site: www.fernao.sp.gov.br

3. MANIFESTAÇÕES DO SEGUNDO TRIMESTRE

No **segundo trimestre** recebemos vinte e oito manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Reclamações

Reclamação - Ouvidoria Geral (12)

Reclamação – Gabinete do Prefeito (03)

Denuncia

Denuncia – Ouvidoria Geral (07)

Denuncia – Gabinete do Prefeito (03)

Agradecimento

Agradecimento – Gabinete do Prefeito (01)

Informações

Informação – Ouvidoria Geral (02)

4. MANIFESTAÇÕES PENDENTES

A Ouvidoria atendeu aos vinte e oito pedidos gerados no segundo trimestre, não restando manifestações pendentes do período em tramitação na Prefeitura.

Júlia Mayumi Costa Taniguti
Ouvidora

Fernão, 01 de junho de 2025.

Rua José Bonifácio, 106 - Centro - Fernão-SP - CEP 17.455-000 - CNPJ/MF 01.612.848/0001-34
Tel. (14) 3273-1004/3273-1016/3273-1021/3273-1038/3273-1039/3273-1041
E-mail: prefeitura@fernao.sp.gov.br - Site: www.fernao.sp.gov.br